

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama  
Sidang Akademik 1999/2000

September 1999

**AMP 342 - PERLAKUAN PENGGUNA**

Masa: [3 jam]

---

**ARAHAN:**

Pastikan kertas ini mengandungi **DUA (2)** muka surat.

Bahagian A **WAJIB** dijawab. Bahagian B, jawab hanya 3 soalan.

---

**Bahagian A: (Wajib)**

1. Dikatakan kumpulan pengguna boleh disegmenkan berdasarkan ciri-ciri perlakuannya di pasaran. Dengan mengambil kira sikap kepekaan seseorang pengguna terhadap isu alam sekitar dan produk mesra alam, terangkan
  - (a) bagaimana pensegmenan ini boleh dilakukan dan
  - (b) faedah pensegmenan ini dilakukan sedemikian rupa oleh pemasar.

[25 markah]

**Bahagian B: Pilihan (Jawab 3 soalan sahaja)**

2. Terangkan kesemua langkah proses pembuatan keputusan pembelian produk yang perlu dilalui oleh seorang pelajar yang ingin melanjutkan pelajarannya ke peringkat pengajian tinggi (IPTA/IPTS). Mengapakah langkah-langkah ini penting dari sudut pengurus pendidikan sesebuah IPTA/IPTS.

[25 markah]

...2/-

3. Terdapat 5 faktor yang telah dikenalpasti sebagai mempengaruhi tanggapan seseorang pengguna iaitu:
- (a) tanggapan subliminal,
  - (b) the Just Noticeable Difference (JND),
  - (c) warna,
  - (d) bau dan
  - (e) rasa.

Terangkan apakah yang dimaksudkan oleh setiap faktor di atas dan cara bagaimanakah mereka mempengaruhi tanggapan seseorang pengguna dengan contoh-contoh yang bersesuaian.

[25 markah]

4. Benarkah seorang pengguna itu 'rasional' apabila dia membuat sesuatu keputusan pembelian produk? Melalui isu-isu konsumerisma yang anda tahu, berikan contoh-contoh dan teori (atau teori-teori) yang menyokong pendapat anda.

[25 markah]

5. Dengan mengambil contoh strategi promosi harga produk oleh syarikat-syarikat minyak di Malaysia pada awal tahun ini dan teori-teori pembelajaran yang telah anda pelajari, terangkan bagaimanakah strategi-strategi pemasaran sedemikian dapat mempengaruhi pembelajaran perlakuan seseorang pengguna.

[25 markah]

---ooo000ooo---